महाराष्ट्र राज्य विद्युत वितरण कंपनी लि.
कोकण परिमंडळ कार्यालय
ग्राहक तक्रार निवारण मंच रत्नागिरी

ग्राहक तक्रार क्र. ६१/२०१० **दि. ०२.११.२०१०**

सौ.आशा रणजीत शिंदे. **मानसिंग कॉटेज, B &C कॉलनी** **उत्कर्ष नगर, कुवारबाव,** **जि.रत्नागिरी.**	**तक्रारदार ग्राहक**

विरुध्द

कार्यकारी अभियंता 'महावितरण' **स व सु विभाग,** **रत्नागिरी डिव्हिजन.**	**विरुध्द पक्षकार**

फोरम उपस्थिती	**१) श्री. डी. एस्. जामखेडकर** **अध्यक्ष** **२) श्री. व्ही.बी.जगताप** **कार्यकारी अभियंता** **३) श्री.एन्.ए.कुलकर्णी** **सदस्य**

ग्राहकाच्या वतीने	}	**प्रतिनिधी** **१. श्री.रणजीत मानसिंग शिंदे.** **२. श्री.जयंत पुरषोत्तम बिवलकर.**
विरुध्द पक्षकाराच्या वतीने	}	**१. श्री.एस्.पी.देशपांडे.** **उपकार्यकारी अभियंता,** **रत्नागिरी विभागीय कार्यालय** **२. श्री.सुरेश य जोगी.** **सहाय्यक अभियंता,** **उपविभाग - लांजा ,रत्नागिरी.**

महाराष्ट्र राज्य वीज नियामक आयोग ग्राहक तक्रार निवारण मंच व लोकपाल(ओम्बुडस्मन) विनिमय २००३ मधील ८(२) चे तरतुदीनुसार :

तक्रारदार ग्राहक सौ.आशा रणजीत शिंदे, मानसिंग कॉटेज, उत्कर्ष नगर,कुवारबाव, रत्नागिरी यांनी शेती पंपासाठी विजपुरवठा मिळणेकरिता जुलै २००५ मध्ये रितसर अर्ज केल्यानंतर महावितरणकडून सदर कनेक्शन फेब्रुवारी २०१० मध्ये जोडण्यात आले. सदर कनेक्शन देण्यासाठी महावितरणकडून नियमबाहय रितीने अनावश्यक रकमेचे कोटेशन दिले गेल्यामुळे ग्राहकाकडून अनावश्यक रक्कम भरणा झालेली आहे. ती सव्याज परत मिळावी तसचे विजपुरवठासाठी अर्ज दाखल केल्यानंतर प्रत्यक्ष कनेक्शन दिलेली तारीख बघता विज जोडणी देण्याकरिता विलंब झालेला आहे. त्यामुळे ग्राहकास कृतीमानकाच्या तरतुदी नुसार नुकसान भरपाई मिळावी. तसेच झालेल्या मानसिक त्रासाबद्दल नुकसान भरपाई मिळावी व या सर्व घटनामधील त्रुटीबाबत संबधीत अधिका-याविरुध्द योग्य ती कार्यवाही करावी अशी तक्रार ग्राहकाच्या वतीने आयोगाच्या नियमानुसार मंचाकडे दाखल करण्यात आली आहे.

दि.०२.११.२०१० रोजी तक्रार दाखल होताच, मंचाकडील पत्र क्र.७५३, दि.०३.११.२०१० अन्वये कार्यकारी अभियंता, विभागीय कार्यालय, रत्नागिरी यांचेकडून या प्रकरणाविषयी स्पष्टीकरण मागविले असता त्यांनी त्यांचे पत्र क्र.७३७६ दि.२४.११.२०१० नुसार तक्रार प्रकरणातील सर्व तो तपशील आवश्यक त्या कागदपत्रासह मंचाकडे दि.२४.११.२०१० रोजी दाखल केला असता सदरहू प्रकरणाची दि.२४.११.२०१० रोजी नोटीस काढण्यात येऊन दि.०८.१२.२०१० रोजी सुनावणी घेण्यात आली. सुनावणी दरम्यान तक्रारदार ग्राहकाच्या वतीने प्रतिनिधी व महावितरणचे प्रतिनिधी उपस्थित राहुन युक्तीवाद केला.

ग्राहकाच्या तक्रारीचे स्वरुप असे की, जुलै २००५ मध्ये 3HP शेती पंपासाठी अर्ज दाखल केला असता दि.११.०८.२००५ रोजी ग्राहकाच्या पंपाच्या ठिकाणचा सर्व्हे करण्यात आला. तसेच दि.१४.०२.२००६ रोजी कोटेशन

देण्यात आले. त्या कोटेशन नुसार रु.१२७३०/- ग्राहकानी भरले आहेत. कोटेशन मधील सर्व रक्कमांची बेरीज केली असता ती रु.४९७०/- इतकी होते. पण महावितरणकडून ही रक्कम चुकीची लिहीली गेल्यामुळे ग्राहकाकडून रु ७७६०/- इतकी रक्कम ज्यादा भरली गेली आहे.

कोटेशनमध्ये अतंर्भुत असलेली मीटर टेस्टिंग फी रु.१००/- , तत्कालीन प्रचलित विद्युत पुरवठयाच्या अटी पैकी अट क्र.१५- अ (II) नुसार प्रथम टेस्टिंग साठी शुल्क आकारता येत नाही. तरीही ते ग्राहकाकडून वसुल करण्यात आले आहे. विज पुरवठया संबधातील करारासाठी रु.२०/- इतके शुल्क ग्राहकानी कोटेशन नुसार भरले आहे, पण महाराष्ट्र विज नियामक आयोग, अधिनियम २००५ च्या कलम ६.१ प्रमाणे ५० कि.वॅट (६७ अश्वशक्ती) पर्यन्त कराराची आवश्यकता नाही त्यामुळे करारासाठी रक्कम रु.२०/- अतिरीक्त वसुल केली गेली आहे. तसेच रु २२५०/- सी.आर.ए.पोटी वसुल केलेले आहेत. ही रक्कम देखिल चुकीची वसुल केलेली आहे. कारण महावितरणचे परिपत्रक क्रं.६२४ दि.१०.०६.१९९९ नुसार हे शुल्क ३००मिटर पेक्षा अधिक अतंराच्या ओव्हरहेड संरचनेसाठी लागू होतात पण प्रत्यक्षात ग्राहकाचे विज कनेक्शन १५० मिटर इतक्याच अंतरावर असल्याने ही वसुली चुकीची आहे अशा रितीने ग्राहकाकडून रु.१०१३०/- इतकी रक्कम अतिरीक्त वसुल केलेली असून ती नियमबाहय असल्याने ती सव्याज परत करण्यात यावी.

महावितरणकडे शुल्क भरणा केल्यानंतर फेब्रुवारी २०१० मध्ये प्रत्यक्ष कनेक्शन दिले गेले व या मध्ये खालील प्रमाणे विलंब झालेला आहे.

* सर्व्हेसाठी -३० दिवस
* कोटेशन देण्यासाठी - ६ महीने व १० दिवस
* जोडणी देण्यासाठी - सुमारे ४ वर्षे

त्यामुळे महाराष्ट्र विज नियामक आयोगाच्या कृती मानकांचा भंग झालेला असून विनिमय १२ च्या परिशिष्ट 'अ ' प्रमाणे योग्य ती भरपाई देण्यात यावी शिवाय या सर्व प्रकरणात झालेल्या मनस्तापाबद्दल प्रतिकात्मक भरपाई म्हणून रु.१०००/- देण्यात यावे व सबंधित अधिका-यावर अनुशासनिक कार्यवाही करण्यात यावी.

सदर प्रकरणाची सुनावणी दि.०८.१२.२०१० रोजी घेण्यात आली असता ग्राहकाच्या वतीने त्यांचे प्रतिनिधी श्री.जयंत पुरषोत्तम बिवलकर व सहाय्यक म्हणून अर्जदाराचे पती श्री.रणजीत मानसिंग शिंदे हे उपस्थित राहून त्यांनी आपला युक्तीवाद केला. महावितरणच्या वतीने श्री.देशपांडे, उपकार्यकारी अभियंता,विभागीय कार्यालय रत्नागिरी व श्री.सुरेश जोगी, सहाय्यक अभियंता उपविभाग लांजा यांनी उपस्थित राहून युक्तीवाद केला.

महावितरणच्या वतीने युक्तीवाद करताना संबधीतानी स्पष्ट केले की, ग्राहकानी सांगीतलेला घटना क्रम बरोबर आहे पण दरम्यानच्या काळात आलेल्या महापुरामुळे सर्व्हे करण्यास विलंब झालेला आहे. जुलै मध्ये अर्ज आल्यानंतर दि.११.०८.२००५ रोजी सर्व्हे पुर्ण करण्यात येऊन दि.२०.१२.२००५ रोजी हे अंदाजपत्रक विभागीय कार्यालयास मंजूरीसाठी पाठविण्यात आले. त्यानंतर दि.१४.०२.२००६ रोजी कोटेशन देण्यात आले. कोटेशन प्रमाणे शुल्क भरणा केल्यानंतर एकूण ३ पोलची लाईन तयार करण्यात आली. त्यानंतर दि.२३.०३.२००७ रोजी सदर कनेक्शनची रिलीज ऑर्डर देण्यात आली पण तत्कालीन शाखा अधिका-याच्या म्हणण्यानुसार विहीरीत पाणी नसल्यामुळे तसेच मोटारीचे पाईप ढासळलेले असल्यामुळे तेथे कनेक्शन देता आले नाही. त्यानंतर ग्राहकांनी दि.१७.०२.२००९ रोजी सुधारीत चाचणी अहवाल दिला पण सदर चाचणी अहवालावर रणजीत मानसिंग शिंदे असे नाव होते तसेच भूमापन क्रं.७६८ ऐवजी ७६६ असा टाकण्यात आलेला होता. त्यामुळे याबाबतची चौकशी कनिष्ठ अभियंता यांचेकडून खात्री करुन घेऊन दि.०९.०२.२०१० रोजी सौ.आशा रणजित शिंदे यांचे कनेक्शन देण्यात आले. या सर्व घटना क्रमामध्ये सर्व्हे करण्यास विलंब झालेला असून तो या भागात आलेल्या महापुरामुळे झालेला आहे व त्यानंतर ग्राहकानी प्रथम दिलेला टेस्ट रिर्पोट बोगस होता तसेच दुसरा टेस्ट रिर्पोट पण दुस-याच्याच नावाने असल्यामुळे सखोल चौकशी करुन कनेक्शन दयावे लागले त्यामुळे कनेक्शन देण्यास झालेला विलंब पुर्णपणे ग्राहकाच्या चुकीमुळे तसेच तेथे असलेल्या दुर्गम अशा भौगोलीक परिस्थितीमुळे झालेला आहे.

तसेच ग्राहकास दिलेल्या कोटेशनवरील रक्कमेची बेरीज चुकीची होती पण ग्राहकानी शुल्क भरतेवेळी रु.१२७३०/- ऐवजी रु.४०३५/- इतकीच रक्कम भरलेली आहे. ग्राहकांनी निवेदन केल्याप्रमाणे भरलेली रक्कम चुकीची नसून ती खाली दिल्याप्रमाणे बरोबर आहे.

१. रु.१००/- कपॅसिटर टेस्टिंग फी - सदर कपॅसिटर दोनदा टेस्ट करुन दिलेला असल्यामुळे हे वसुल केलेले शुल्क बरोबर आहे.

२. रु.२०/- करारासाठीचे शुल्क - ग्राहकाचा अर्जच करार समजला जातो त्यामुळे स्वतंत्र करार केला नाही.

३. रु.२२५०/- ॲडीशनल सी.आर.ए - या बाबतची तक्रार पैसे भरणा केल्यापासून तीन वर्षाच्या आत करणे गरजेचे होते त्यामुळे ही शुल्क वसुली Time bar झालेली आहे. तसेच भरलेली रक्कम रु.१२७३०/- आहे अथवा रु.४०३५/- आहे याबाबत पुन्हा एकदा बँकेकडून खात्री करुन घ्यावी लागेल असे नमुद केले. या बाबतीत दोन्ही पक्षकारांचे एकमत झाले. त्यानुसार उभयपक्षांच्या अनुमतीने दि.२२.१२.२०१० पर्यन्त मुदत देण्यात आली. दरम्यान ग्राहकाचे प्रतिनिधी यांनी पुन्हा एकदा दि.२९.१२.२०१० पर्यन्त मुदत वाढ मागून घेऊन दि.२८.१२.२०१० च्या पत्रानुसार भरलेली रक्कम रु.४०३५/- ही बरोबर आढळते असे मंचाच्या निदर्शनास आणले.

दरम्यान उभय पक्षाच्या वतीने करण्यात आलेल्या युक्तीवादाची सत्यता पडताळणी करण्यासाठी मंचाच्यावतीने दि.१९.०१.२०११ रोजी प्रत्यक्ष जागेवर जाऊन भेट दिली.

या प्रकरणात दाखल झालेला तपशिल, उभय बाजूनी केलेला युक्तीवाद, प्रत्यक्ष भेटीदरम्यानचा निष्कर्ष व अन्य अनुशंगीक बाबी तपासता शेती पंपास विज कनेक्शन देणा-या कामामध्ये विलंब झालेला आहे ही बाब नाकारता येत नाही. यामध्ये प्रामुख्याने सर्व्हे करण्यासाठी जवळपास एक महीन्याचा विलंब झालेला आहे पण जुलै २००५ मध्ये आलेला महापूर व त्यामुळेच महावितरण कडून सर्व्हे करण्यास विलंब झालेला आहे असे मंचाचे स्पष्ट मत आहे. त्यानंतर अंदाजपत्रक मंजूर होऊन पैसे भरल्यानंतर महावितरणने आवश्यक विज वाहीनी डिसेंबर२००६ मध्ये तयार केलेली आहे पण विहीर नादुरुस्त असल्यामुळे कनेक्शन देता आले नाही व हया बाबीची खातरजमा मंचाकडून करण्यात आलेल्या प्रत्यक्ष भेटी मंध्ये करण्यात आलेली आहे.

तसेच कनेक्शन हव्या असलेल्या बोअरवेल पासून टाकणेत आलेल्या पोलचे अंतर फक्त ३० ते ४० फूट असताना कनेक्शनचा पॉईट ग्राहकाने बोअरवेल पासून दूर ठेवण्याचे प्रयोजन लक्षात येत नाही. ग्राहकाकडून प्रथम सादर केलेल्या टेस्ट रिर्पोट प्रमाणे कनेक्शन देता येत नाही असे लक्षात येताच महावितरणच्या विनंतीप्रमाणे दुसरा टेस्ट रिर्पोट ग्राहकाने सादर केलेला आहे पण त्यावरील नाव व गट नबंर दुसराच असल्यामुळे उद्‌भवलेल्या गोंधळाच्या परिस्थितीस स्वत: ग्राहकच जबाबदार आहे. त्यामुळे सदर कनेक्शन देण्यास झालेला विलंब हा फक्त ग्राहकाच्या चुकीमुळे झालेला असून त्यासाठी महावितरणला जबाबदार धरता येणार नाही. तसेच उद्‌भवलेली पुरपरिस्थिती लक्षात घेता सर्व्हे करण्यास झालेला अतिरिक्त कालावधीसाठी महावितरणला जबाबदार धरता येणार नाही. व तसे ग्राहकानी पण मान्य केले आहे.

ग्राहकाने एकूण भरलेल्या रक्कमेपैकी कपेसिटर टेस्टिंग फी रु.१००/-, करारपत्रक फि रु.२०/- च ॲडिशनल सि.आर.ए रु.२२५०/- असे एकूण रु.२३७०/- महावितरणने ग्राहकाकडून चुकीने भरुन घेतलेले आहेत. असे प्राप्त कागदपत्रावरुन दिसते. तसेच ग्राहकानी तसेच महावितरण अधिकारी यांनी बँकेकडून केलेल्या चौकशी अंती ग्राहकानी कनेक्शनसाठी फक्त रु.४०३५/- इतकीच रक्कम भरलेली आहे असा निष्कर्ष निघतो व त्यास ग्राहक प्रतिनिधी यांनी सम्मंती देखिल दिलेली आहे. ग्राहकानी अतिरिक्त भरलेली रकमेची मागणी ही पैसे भरल्यानंतर ब-याच कालावधीनंतर म्हणजे जून २०१० मंध्ये केलेली आहे पण ही अतिरीक्त रक्कम महावितरणने अद्याप ग्राहकास परत केलेली नाही. त्यामुळे ग्राहक अतिरिक्त भरलेल्या रक्कमेवर व्याज मिळण्यास त्यांनी मागणी केलेल्या तारखेपासून म्हणजेच जून २०१० पासून पात्र आहे.

या प्रकरणातील वस्तुस्थितीनुसार जे निष्कर्ष मंचाने नोंदविले आहेत त्यानुसार खालीलप्रमाणे आदेश देण्यात येत आहेत व त्याची कार्यवाही विहित मुदतीत महावितरणने करणे बंधनकारक राहील.

आदेश

१. सर्व्हे करण्यासाठी तसेच कनेक्शन देण्यासाठी महावितरणकडून झालेला विलंब क्षमापित करण्यात येत आहे.
२. ग्राहकाने अतिरिक्त भरलेली रक्कम रु.२३७०/- व त्यावर ग्राहकानी मागणी केल्याप्रमाणे व्याजापोटी रक्कम रु.१५०/- अशी एकूण रक्कम रु.२५२०/- महावितरणने हा आदेश मिळाल्यापासून ३० दिवसाचे आत अदा करावेत.
३. आदेश क्र.२ च्या कार्यवाहीस ३० दिवसापेक्षा जास्त विलंब झाल्यास दर दिवशी रु.१०० प्रमाणे ग्राहकास देणे महावितरणवर बंधन कारक राहील. भरपाई देण्यास कसूर झाल्यास पुढील दंडात्मक कार्यवाहीस महावितरण पात्र ठरेल. विहित कालावधीत कार्यवाही करुन पुर्तता अहवाल १५ दिवसाचे आत मंचाकडे सादर करण्यास यावा.
४. या आदेशाविरुध्द ग्राहकांस अपील करावयाचे असल्यास खालील पत्त्यावर हा आदेश मिळाल्यापासून ६० दिवसात दाखल करता येईल.

पत्ता :-

सचिव,
लोकपाल महाराष्ट्र राज्य
विदयुत नियमक आयोग
६०६/६०८ केशवा बिल्डींग/
बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स मुबंई ४०००५१
फोन नं. ०२२ / २६५९२९६५

श्री. डी. एस्. जामखेडकर	श्री. व्हि.बी.जगताप	श्री.एन्.ए.कुलकर्णी
अध्यक्ष	कार्यकारी अभियंता व सचिव	सदस्य
ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल	ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल	ग्रातनिमं, कोकण परिमंडल

दिनांक :- २३.०२.२०११
ठिकाण :- रत्नागिरी.